

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

от 11 декабря 2018 года
г. Ханты-Мансийск

№ 1177-р

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих
в Депсоцразвития Югры

В целях установления в Депсоцразвития Югры единого подхода к работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и организации личного приема граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый к настоящему приказу порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Депсоцразвития Югры (далее – Порядок).

2. Руководителям структурных подразделений и управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры:

довести содержание настоящего приказа до сведения подчиненных работников;

обеспечить соблюдение Порядка при организации работы с обращениями граждан.

3. Организационному отделу Административного управления Депсоцразвития Югры (Хохлова Г.В.) осуществлять методическое руководство по применению Порядка.

4. Признать утратившими силу приказы Депсоцразвития Югры:
от 10 апреля 2018 года № 402-р «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

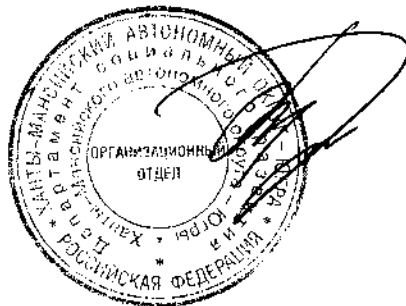
от 3 февраля 2016 года № 64-р «О проведении выездных приемов граждан;

от 28 апреля 2018 года № 468-р «О плане мероприятий по внедрению унифицированной формы страниц раздела для направления обращений граждан и организаций в форме электронного документа через официальные сайты государственных органов местного самоуправления,

государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций», в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Административного управления Депсоцразвития Югры О.П.Пачганову.

И.о. директора



Т.А.Пономарева



Приложение
к приказу Депсоцразвития Югры
от 11 декабря 2018 года № 1177 -р

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступающих
в Депсоцразвития Югры (далее – Порядок)**

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – автономный округ) от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», сборником Методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – Методические рекомендации), Порядком приема иностранных делегаций, отдельных иностранных граждан и лиц без гражданства в исполнительных органах государственной власти, государственных органах и государственных учреждениях автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора автономного округа от 21 ноября 2011 года № 168, на основании пункта 1.4 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее – Порядок, утвержденный постановлением Губернатора автономного округа № 130), и пункта 6.55.4 Положения о Департаменте социального развития автономного округа (далее также – Департамент),

утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 27 ноября 2014 года № 458-п.

1.2. Порядок определяет процедуры учета, организации рассмотрения поступающих в Департамент, к его должностным лицам обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), а также контроля их рассмотрения, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.3. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Порядок не распространяется на:

жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), о предоставлении информации о деятельности Депсоцразвития Югры;

заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в судебном порядке.

1.5. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. В Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ, пунктом 1.6 Порядка, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа № 130.

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Департамент, к должностному лицу Департамента;

письменное обращение – обращение в письменной форме, в форме электронного документа;

должностное лицо – директор Департамента, первый заместитель директора Департамента, заместители директора Департамента;

лицо, ответственное за рассмотрение обращения, – должностное лицо, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, – лицо, которому лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;

уполномоченное лицо – первый заместитель директора Департамента, заместители директора Департамента, начальник Административного управления Департамента, которым предоставлено право на проведение личного приема граждан, обратившихся в Департамент, в соответствии с компетенцией.

1.7. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Департамент, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Департамент лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через единый официальный сайт государственных органов автономного округа, публичный информационный уровень государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)».

Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему порядку и подлежит размещению на официальном сайте Департамента в разделе «Обращения граждан» с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт Департамента).

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.2. Поступающие непосредственно в Департамент письменные обращения регистрируются организационным отделом Административного управления Департамента в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – Отдел, СЭД) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации,

за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем.

2.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.4. Регистрация обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера и создания электронной регистрационной карточки (далее – ЭРК) с обязательным заполнением всех ее полей и прикреплением электронных образов обращения и конверта (при наличии).

Регистрационный штамп (штрих-код) ставится на лицевой стороне первого листа обращения.

2.5. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.6. При регистрации обращений иностранных граждан и лиц без гражданства Отдел присоединяет к регистрационному номеру ЭРК префикс «И».

2.7. Отдел не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения выдает (направляет) заявителю уведомление о регистрации обращения.

Информация о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается Отделом на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы документов (паспорт, военный билет, свидетельство о рождении и т.п.), Отдел снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.9. Поступившее аналогичное или повторное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком и должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.10. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.11. В случае если обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Отдел направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.13. На этапе прочтения текстов Отдел осуществляет их систематизацию и выделяет:

обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

«не обращения» – почтовое поступление или сообщение в форме электронного документа, текст которого не соответствует требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам, и либо не имеет смысла, либо направлен для ознакомления, либо содержит поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе;

2.14. Поступившее обращение, порядок рассмотрения которого регулируется федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (за исключением Федерального закона № 59-ФЗ), Отдел регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭКР соответствующего префикса и направляет заявителю уведомление о порядке рассмотрения обращения в соответствии с конституционными законами и иными федеральными законами, в том числе:

регулирующими вопросы оказания государственных и муниципальных услуг – Федеральным законом № 210-ФЗ (к регистрационному номеру ЭКР присоединяется префикс «ДО»);

определяющими особый статус обращений и необходимой автору(ам) информации (о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления) – Федеральным законом № 8-ФЗ (к регистрационному номеру ЭКР присоединяется префикс «ЗИ(8)»).

2.15. Поступившее «не обращение» Отдел регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭКР префикса «НО» и в течение 7 дней со дня его регистрации направляет гражданину

соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости «не обращение» направляется посредством СЭД должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

2.16. Обращение, поступившее в Департамент с сопроводительным письмом государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, содержащим запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, Отдел регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭКР префикса «ЗИ(59)», принимает на особый контроль (с отметкой в СЭД о соответствующем виде контроля) и устанавливает срок исполнения – 15 дней со дня регистрации обращения.

В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭКР проставляется срок, указанный в поручении.

2.17. Поступившее анонимное обращение регистрируется в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭКР, ответ по существу не дается.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

Раздел III. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

3.1. Зарегистрированное обращение направляется Отделом директору Департамента (лицу, его замещающему) для определения лица, ответственного за рассмотрение обращения, и направления ему посредством СЭД поручения (резолуции) по рассмотрению обращения.

3.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня после получения поручения (резолуции) определяет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и посредством СЭД поручает ему подготовить проект ответа на обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в течение 7 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Департамента, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Поступившее в Департамент обращение с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня его регистрации направляется

Отделом с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Департамента, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и Губернатору автономного округа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.5. Поступившее в Департамент обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, Отдел направляет в течение 5 рабочих дней с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент государственной гражданской службы автономного округа для анализа и централизованного учета таких обращений.

3.6. Поступившие в Департамент для рассмотрения резолюции митингов и собраний Отдел направляет в течение 5 рабочих дней с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Департамента, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент внутренней политики автономного округа для сведения.

3.7. В случае переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией Отдел уведомляет об этом заявителя, направившего обращение, письмом, подписанным должностным лицом Департамента, и направленным по указанному в обращении почтовому адресу (в случае поступления обращения в письменной форме) либо по адресу электронной почты (в случае поступления обращения в форме электронного документа) (далее также – в установленном порядке).

3.8. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

3.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Отдел возвращает заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Раздел IV. Рассмотрение письменного обращения

4.1. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и Порядка.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Департаменте.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

4.4. Должностное лицо Департамента вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.5. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании доклада лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя в установленном порядке о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Отдел вносит в СЭД.

4.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа (ответа) заявителю, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль в соответствии с пунктом 2.16 Порядка, осуществляет ответственное за рассмотрение обращения лицо, указанное первым в поручении по рассмотрению данного обращения.

Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем

по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Департаменте.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя в установленном порядке.

4.9. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств, Отдел регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, обращение снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет заявителя в установленном порядке о ранее принятом решении (прекращение переписки по поставленному в обращении вопросу) с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.10. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Отдел осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления Отдел уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определено как автор ранее направленного обращения, ранее направленное обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

4.11. В случае поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения Отдел осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

4.12. После завершения рассмотрения обращения материалы, относящиеся к обращению, передаются лицом, ответственным за его рассмотрение, в Отдел для хранения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю подписывает лицо, ответственное за его рассмотрение, если в поручении (резолюции) должностного лица не содержатся иные указания.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При

подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение направляется по указанному в обращении почтовому адресу (в случае поступления обращения в письменной форме)/ по указанному в обращении адресу электронной почты (в случае поступления обращения в форме электронного документа).

Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается Отделом на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

5.5. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Отдел в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Отдел сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение и его отправку заявителю осуществляет Отдел.

5.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Департамент, на основе анализа ответов заявителям Отдел принимает и заносит в СЭД по каждому вопросу обращения одно из следующих решений:

«поддержано», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

в том числе «меры приняты», в случае выполнения действий до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, то есть до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

«разъяснено», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по

порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«оставлено без ответа», если принято решение об оставлении обращения без ответа.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Департаменте осуществляют директор Департамента и должностные лица Департамента, уполномоченные на проведение личного приема граждан (далее также – личный прием, уполномоченное лицо) согласно регламенту Департамента социального развития автономного округа, утвержденному приказом Департамента от 31.01.2018 № 105-р, по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком личного приема (приложение 2 к Порядку).

6.2. Информация о месте и установленных днях и часах личного приема размещается на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в занимаемых Департаментом помещениях, доступных для обозрения граждан.

6.3. Организацию личного приема директором Департамента осуществляет его помощник, который обеспечивает:

предварительную запись на личный прием на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу;

согласование даты личного приема;

документационное сопровождение (составление карточки личного приема, подготовка предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении);

соблюдение установленного порядка проведения личного приема;

прием в установленном порядке поступивших в ходе личного приема письменных обращений;

передачу не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения личного приема, в Отдел карточки личного приема, письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, для регистрации в соответствии с разделом II Порядка;

контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.4. Организацию личного приема уполномоченным лицом, оказание гражданину консультативно-правовой помощи обеспечивает лицо, ответственное за рассмотрение письменного обращения, которое в том числе:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием заявителя;

представляет уполномоченному лицу справку о результатах рассмотрения обращения, содержащую краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) и дополнительную информацию по существу поставленных в обращении вопросов, варианты решения вопроса;

осуществляет согласование даты личного приема;

составляет карточку личного приема;

передает не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения личного приема, в Отдел карточку личного приема, а также письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, для учета и регистрации в соответствии с разделом II Порядка.

6.5. Подготовка и проведение личного приема иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Порядком приема иностранных делегаций, отдельных иностранных граждан и лиц без гражданства в исполнительных органах государственной власти, государственных органах и государственных учреждениях автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора автономного округа от 21.11.2011 № 168.

6.6. К участию в личном приеме могут привлекаться представители иных исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, члены Общественного совета при Департаменте, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

6.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

6.8. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

6.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. Должностное или уполномоченное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – исполнитель, поручение).

6.12. Отдел заносит поручение в СЭД при регистрации карточки личного приема, ставит его на контроль и направляет посредством СЭД исполнителю.

6.13. Поручение подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

6.14. Исполнитель представляет должностному лицу, проводившему личный прием, итоговый письменный доклад об исполнении поручения в сроки, предусмотренные поручением.

6.15. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – основной исполнитель), если в резолюции должностного или, давшего поручение, не определено иное.

6.16. Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, характеристику конкретных результатов его исполнения, с учетом мнения заявителя и приложением копий подтверждающих документов.

6.17. В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет письменный доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложением о продлении срока исполнения поручения.

6.18. Должностное лицо, проводившее личный прием (лицо, его замещающее) по итогам рассмотрения представленного письменного доклада принимает решение о снятии с контроля, продлении сроков исполнения поручения либо дает новое поручение.

6.19. Отдел вносит принятое должностным лицом решение в СЭД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

Информацию о новом поручении Отдел доводит до сведения исполнителя, указанного в поручении, не позднее 2 рабочих дней со дня принятия решения.

6.20. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также достоверность, полноту и качество подготовленного письменного доклада и своевременность его представления.

6.21. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.

К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или недостижение конечных результатов исполнения поручения, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

К несвоевременному направлению доклада относится несоблюдение сроков его направления без объективной причины.

6.22. Отдел осуществляет контроль за своевременным и надлежащим исполнением поручений, в том числе еженедельно направляет исполнителям перечень поручений, срок рассмотрения которых нарушен и (или) истекает в течение 7 последующих дней.

В случае выявления фактов несвоевременного или ненадлежащего исполнения поручений, а также несвоевременного направления письменных докладов об их исполнении Отдел вносит директору Департамента предложения о проведении служебных проверок в отношении работников Департамента, допустивших указанные нарушения.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Департамент, осуществляет Отдел.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений, поступающих в Департамент, осуществляют руководители структурных подразделений, ответственные за рассмотрение обращения.

7.3. В целях упреждающего контроля Отдел еженедельно направляет руководителям структурных подразделений Департамента напоминание о необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращений, срок рассмотрения которых истекает в течение 7 последующих дней.

7.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются Отделом с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

7.5. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

7.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, снятию с контроля не подлежат.

7.7. Отдел по согласованию с начальником Административного управления Департамента вносит директору Департамента предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

7.8. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений, поступающих в управления социальной защиты населения Департамента и подведомственные Департаменту учреждения, обеспечивают их руководители.

7.9. Отдел осуществляет контрольные мероприятия в управлениях социальной защиты населения Департамента и подведомственных Департаменту учреждениях по реализации ими Федеральных законов № 59-ФЗ и № 8-ФЗ.

Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом,

утверждаемым ежегодно директором Департамента.

Основаниями для включения управлений социальной защиты населения Департамента и подведомственных Департаменту учреждений в план контрольных мероприятий, в числе прочих, могут являться:

повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности граждан по обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения управлений социальной защиты населения Департамента и подведомственных Департаменту учреждений;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества повторных обращений;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) числа обращений, рассмотренных с нарушением срока;

проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных контрольных мероприятий.

7.10. При проведении контрольных мероприятий изучается:

нормативное регулирование работы с обращениями граждан;

организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;

организация рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков, объективности и всесторонности рассмотрения;

организация и ведение личного приема граждан;

обеспечение права граждан на получение информации о деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа.

7.11. По результатам контрольных мероприятий Отдел составляет справку, содержащую выводы и предложения, и направляет ее для ознакомления директору Департамента и руководителю учреждения для принятия соответствующих мер.

Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. Анализ содержания обращений, поступающих в Департамент, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8.2. Отдел осуществляет анализ обращений в соответствии с Методическими рекомендациями.

8.3. Для анализа обращений Отдел ведет в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы

«Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)» предусмотренные для исполнительных органов государственной власти автономного округа реестры и итоговые таблицы.

8.4. Реестры и итоговые таблицы, анализ рассмотренных в Департаменте обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, Отдел ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом Отдел:

представляет заместителю Губернатора автономного округа, курирующему Департамент, и в Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа;

размещает в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте Департамента.

Раздел IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
поступающих
в Депсоцразвития Югры

Информация для направления обращения

Почтовый адрес	Мира ул., д. 14а, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), 628011
Телефон/факс	8 (3467) 329-403
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	http://depsr.admhmao.ru/obrashcheniya-grazhdan/
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан» в публичном информационном уровне государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)»	http://pubweb.admhmao.ru
Телефоны организационного отдела Административного управления Депсоцразвития Югры для получения информации справочного характера	8 (3467) 329-403 8 (3467) 329-315

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
поступающих
в Депсоцразвития Югры

**График
личного приема граждан должностными лицами
и уполномоченными на то лицами в Депсоцразвития Югры**

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема: г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 14а, 4 этаж
Давиденко Светлана Алексеевна	директор Депсоцразвития Югры	еженедельно вторник с 17 до 19	каб. 409
Пономарёва Тереза Анатольевна	первый заместитель директора Депсоцразвития Югры	еженедельно пятница с 17 до 19	каб. 405
Низамова Людмила Борисовна	заместитель директора – начальник Управления социальной поддержки и помощи Депсоцразвития Югры	еженедельно четверг с 17 до 19	каб. 414
Немчинова Елена Владимировна	заместитель директора – начальник Управления опеки и попечительства Депсоцразвития Югры	еженедельно среда с 17 до 19	каб. 413
Пачганова Оксана Петровна	начальник Административного управления Депсоцразвития Югры	еженедельно понедельник с 17 до 19	каб. 412

Приказ подготовил:

начальник организационного отдела
Административного управления
Депсоцразвития Югры



Г.В.Хохлова

Приказ согласован:

заместитель директора – начальник
Управления опеки и попечительства
Депсоцразвития Югры



Е.В.Немчинова

заместитель начальника управления –
начальник отдела обеспечения социальных гарантий
Управления социальной поддержки и помощи
Депсоцразвития Югры



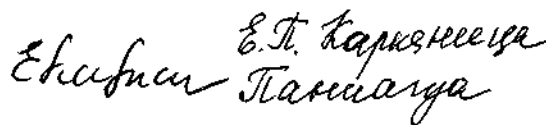
Н.В.Максимова

начальник Административного управления
Депсоцразвития Югры



О.П.Пачганова

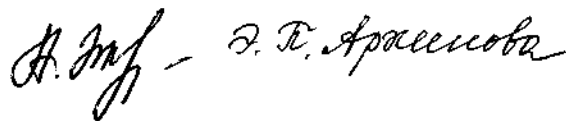
начальник Управления
по вопросам и развития
сферы



Е.Т. Карязеева

Пачганова

начальник Управления
социального обслуживания
населения



З.К. Арсенова

Рассылка:

начальникам управлений и структурных подразделений Депсоцразвития Югры,
руководителям управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры